

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di dalam suatu organisasi publik kinerja merupakan hal yang sangat penting dan selalu menjadi sorotan masyarakat. Kinerja bagi suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, oleh karenanya tingkat pencapaian hasil akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses kinerja suatu organisasi dilakukan. Dalam mewujudkan kinerja aparatur yang efektif tentu saja harus didasari dengan Sumber Daya Manusia yang berintelektual dan mampu memahami persoalan yang ada di lingkungan masyarakat.

Kinerja suatu organisasi yang telah dilakukan dengan tingkat pencapaian hasil tertentu, juga harus disesuaikan dengan visi misi yang ada didalam suatu organisasi tersebut yang menjadi dasar dan pedoman dalam melakukan tugasnya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas yaitu membantu Bupati dalam melakukan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, melakukan pembangunan sarana dan pra sarana atau pembangunan Sumber Daya Manusia serta meningkatkan eektivitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan *Good Governance*.

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat tentu saja harus didukung oleh para pegawai yang handal, cermat, tanggap dan

mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing secara maksimal. Dan juga para pegawai harus memiliki sifat tanggung jawab terhadap pekerjaannya sendiri dan terhadap masyarakat juga.

Analisis terhadap kinerja suatu organisasi publik menjadi sangat penting untuk dilakukan karena masyarakat perlu tau bagaimana dan semaksimal apa bentuk pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan terhadap masyarakat, dan tentu saja dinilai dari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja para pegawai. Informasi mengenai kinerja aparatur pemerintahan perlu diketahui terutama bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai seberapa maksimal tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparat pemerintahan dalam menilai kegagalan dan keberhasilannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan *Good Governance* sampai saat ini menjadi bahan perbincangan yang sangat hangat dan menjadi sorotan bagi masyarakat. Namun kondisi yang sebenarnya dirasakan masyarakat dan yang dapat kita lihat langsung masih saja belum mencapai titik keberhasilan pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governance*. Sebagai salah satu bukti konkret masih banyak permasalahan yang dihadapi pemerintahan baik itu dipusat maupun di daerah terutama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari kelalaian dan kegagalan pemerintah dalam menciptakan sistem pemerintahan yang harmonis di tengah-tengah masyarakat. Contohnya masih saja banyak terjadi kasus korupsi besar-besaran, pegawai aparatur pemerintah yang masih ingin dilayani bukan

melayani, dan belum bertanggung jawab atas segala tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam penyelenggaraan *good governance* tentu ada kedua pihak yang harus saling merangkul dan bekerja sama dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik yaitu pemerintah itu sendiri dan masyarakat. Kedua pihak tersebut tentu memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing dalam melaksanakan penyelenggaraan *good governance*. Pemerintah yang memegang kendali untuk mengatur jalannya pemerintahan dan pemerintah juga yang menetapkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Masyarakat juga harus berperan aktif dalam mendukung segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempererat hubungan masyarakat dan pemerintah serta mewujudkan *good governance*.

Dengan terwujudnya *good governance* tersebut maka masyarakat juga akan semakin terbuka dan bersemangat untuk terus mendukung segala bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintahan guna mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, cepat dan tepat, bersih dari korupsi serta bersih dari kolusi dan nepotisme.

Permasalahan dari implementasi pelayanan publik di kecamatan STM Hulu adalah bagaimana setiap aparatur pemerintah kecamatan dapat bekerja dengan optimal dan berkualitas. Karena indikator keberhasilan dan kerja pemerintah adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Besarnya kinerja aparatur pemerintahan kecamatan sesuai dengan Visi kecamatan,

yaitu “Deli Serdang Yang Maju dan Sejahtera Dengan Masyarakatnya Yang Religius dan Rukun Dalam Kebhinekaan”.

Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana dan prasarana fasilitas pendukung yang tersedia. Dari hasil pengamatan awal penulis pada Kecamatan STM Hulu, faktor faktor yang terkait dengan kinerja aparatur kecamatan kondisi yang ada yakni dikantor kecamatan hanya didukung 22 orang pegawai dimana diantaranya 3 orang yang berpendidikan S2, 5 orang yang berpendidikan S1, dan 15 orang yang berpendidikan SMA/SLTA sederajat. Sementara itu sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas masih dikatakan minim. Kondisi ini tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang ada dikecamatan STM HULU yakni 15.206 jiwa dengan 4.048 rumah tangga yang tersebar di 20 desa yang membuat proses pelayanan belum dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan maksimal.

Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) tersebut, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di era otonomi sekarang ini, hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan masyarakat, pelayanan, responsive, transparansi, akuntabilitas, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Paling tidak syarat agar terciptanya *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public pada umumnya dalam upaya mewujudkan paradigm *good governance* yang merupakan sebagai bingkai kerja dalam proses

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, tentu bukanlah hal yang mudah dalam mencapai hal tersebut.

Uraian diatas menunjukkan bahwa disatu pihak aparaturnya pemerintah kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan public secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan kebutuhan masyarakat, namun dilain pihak faktor-faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan belum signifikan.

Bertolak dari kenyataan tersebut perlu kiranya dilakukan analisis tentang kinerja aparaturnya pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan analisis kinerja aparaturnya pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat STM HULU Tiga Juhar untuk mewujudkan *Good Governance*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat STM HULU Tiga Juhar.

Rumusan Masalah

Apa kinerja aparaturnya pemerintahan untuk mewujudkan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat STM HULU Kabupaten Deli Serdang?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kinerja aparaturnya pemerintahan dalam mewujudkan *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat STM HULU Kabupaten Deli Serdang.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir penulis dalam berhubungan langsung dengan masyarakat.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau menjadi pertimbangan bagi para pegawai kantor camat STM HULU dalam rangka mengambil keputusan atau menetapkan suatu kebijakan.

3. Bagi Ruang Lingkup Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memebrikan kontribusi ilmiah pada bidang keilmuan tentang kinerja para pegawai dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman dalam mengkaji penerapan konsep dan teori.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari bahasa Inggris, yaitu *Performance*. Para cendekiawan mengartikan *performance* sebagai suatu “penampilan”, “untuk kerja” atau “prestasi”. Dalam studi Administrasi Publik kinerja sering mulai dituntut untuk diukur atau dipertimbangkan sejak Woodrow Wilson menekankan aspek efisiensi dalam desain sistem administrasi, dan sejak F.W. Taylor mendorong pegawai bekerja dengan efisien.

Dewasa ini, kinerja diartikan sebagai “Pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil pengembangan kinerja secara ekstensif mengandung maksud bahwa lebih banyak bidang kerja yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Pengembangan kinerja secara insentif dimaksudkan bahwa lebih banyak fungsi-fungsi manajemen yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja. Sedangkan pengembangan secara eksternal diartikan lebih banyak pihak-pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja”.

Adniaty (2013) mengutip Mangkunegara (2011) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai gambaran atas pencapaian segala aktivitas yang

dilakukan oleh pegawai dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi instansi.

Pada Undang-Undang No. 43 pasal 2 tahun 1999 tentang pokok-pokok Kepegawaian dijelaskan pengertian pegawai negeri sipil pemerintah daerah adalah pegawai yang diangkat dan bekerja pada pemerintahan daerah otonom baik pada pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten atau kota. Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Kinerja organisasi akan meningkat apabila terdapat suatu kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawainya. Dengan meningkatkan kinerja pegawai maka akan meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. (Adniaty, 2013).

Kinerja organisasi menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu (*previous performance*), dibandingkan dengan organisasi lain (*benchmarking*), dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Sinambela, 2012).

Sementara itu, Wibowo (2013) mengutip dari pendapatnya Amstrong dan Baron (1985:5), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi,, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Pada perspektif yang lain Kinerja dapat diartikan sebagai tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya serta bagaimana hasil yang didapat dari pekerjaannya. Wibawa (2010) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu

individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan. Hasil yang dicapai dimaksud adalah uraian yang dapat ditemukan dalam aturan pembentukan suatu organisasi melalui visi misi suatu organisasi dan juga tujuan atau strategi yang digunakan dalam mewujudkan harapan yang ingin dicapai.

Kinerja bukan hal yang objektif, melainkan hal subjektif dalam prinsipnya, yaitu tergantung dari ukurannya, standart yang dipakai dan dari orang yang menilainya, serta waktu dan tempat penilaian. Menurut keban (2004:193) bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Sementara itu menurut Hasibuan (2002:160) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan tersebut, kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu menurut standart dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menarik suatu kesimpulan yaitu bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja individu atau kelompok yang telah berhasil menyelesaikan tugas-tugas dan fungsinya secara keseluruhan dengan baik menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sinambela (2012) mengemukakan ada 4 poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya.

2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam melakukan pekerjaan kontrol dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan dengan hasil yang maksimal.
3. Legalitas Kinerja
Setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.
4. Etika dan Moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggungjawabkan secara moral. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok. Artinya, ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

Kumorotomo (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah:

1. Efisiensi, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan pertimbangan keberhasilan organisasi pelayanan publik dapat mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, yaitu mengukur apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan. Berarti keadilan yang berani mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya tanggap, berarti organisasi publik lebih peka dan cepat merespon apa saja yang menjadi kebutuhan vital masyarakat.

Indikator kinerja menurut LAN-RI (1999 : 7) adalah:

1. Masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan dan sebagainya.
2. Keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.
3. Hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah atau secara langsung
4. Manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
4. Dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Timple (2001) dalam pangestika (2016) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan sifat seseorang individu meliputi sikap, kepribadian, fisik, jenis kelamin, pemahaman, pendidikan, pengalaman kerja, dan latar belakang budaya. Sementara faktor Eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal

dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah, dan lingkungan sosial.

Yulius (2014) mengutip dalam Gibeon (1987) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu:

1. Faktor individu merupakan kapasitas yang melekat pada pribadi karyawan dan kualitas diri karyawan serta hal-hal yang melatarbelakangi karyawan itu sendiri. Beberapa sub dari faktor individu adalah:
 - Kemampuan adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian, baik melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.
 - Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan akal, pikiran, ide, dan kreativitasnya dalam mengerjakan, mengubah, menyelesaikan, ataupun membuat sesuatu menjadi bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.
 - Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuannya serta keterampilan yang dimilikinya.
 - Demografi seseorang adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan, meliputi ukuran, struktur, distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah-ubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, dan migrasi.

2. Faktor Psikologis merupakan ilmu mengadaptasikan jiwa atau penyatuan pribadi, penerimaan seseorang terhadap diri sendiri, dan penerimaan orang lain terhadap dirinya, yang semuanya itu bermuara kepada perasaan bahagia dan kesenangan jiwa. Beberapa sub dari faktor psikologis adalah sebagai berikut:

- Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.
- Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal dan informal.
- Sikap adalah penilaian positif atau negatif terhadap suatu objek
- Kepribadian adalah keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi, dan termpramen seseorang
- Motivasi adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu
- Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang ditunjukkan oleh seseorang terhadap pekerjaannya.

3. Faktor Organisasi merupakan suatu kelompok orang yang memiliki tujuan yang sama dan pembagian kerja yang tetap. Beberapa sub dari faktor organisasi :

- Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya

pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi).

- *Job Design* adalah fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional.
- Kepemimpinan yaitu kegiatan atau senin mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama yang didasarkan pada kemampuan orang tersebut untuk membimbing orang lain dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan kelompok.
- Sistem penghargaan adalah semua yang dihargai dan diinginkan sumber daya manusia yang mampu dan mau diberikan perusahaan sebagai ganti atas kontribusi yang bdiberikan sumber daya manusia tersebut.

2.3 Good Governance

2.3.1. Konsep Good Governance

Kata *Good Governance* terdiri dari dua kata “good” dan “governance”. Good berarti Baik, sedangkan governance itu memiliki beberapa pengertian sendiri yang dirumuskan kedalam beberapa perumusan, misalnya United Nation Development Programme (Badan Usaha Pembangunan PBB) mendefinisikan, bahwa *good governance* adalah “the exercise of political, economic, and administrative authority a nation’s affair at all level” (penerapan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat). Oleh karena itu “istilah Governance” tidak hanya berarti

kepemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga berarti: “pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan pemerintahan” (Adi Sujatno, 2007:41).

Prinsip *Good Governance* di Indonesia tertuang dalam pasal 20 undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang wajib dijalankan dengan asa umum penyelenggaraan pemerintahan.

Disisi lain istilah *good governance* menurut Dwipayana (2003) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berbagai definisi *good governance* (Payana, 2003) lainnya adalah *good governance* sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan *publik good and services*.

Sedangkan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan social. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Governance dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. Menurut World Bank dalam Mardiasmo (2004:23) [12] memberikan definisi Governance sebagai : “The way state power is used in managing economic and social resources for development of society” (cara kekuasaan digunakan dalam mengelola berbagai sumberdaya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat).

Menurut Sedarmayati (2003:76)[8] dalam buku *Good Governance, Good Governance* yaitu : “Suatu bentuk manajemen pembangunan yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi central (*agent of change*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam Good Governance tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang teroganisir, seperti LSM, Asosiasi-Asosiasi kerja, bahkan Paguyuban”.

Sedarmayanti (2012) menjelaskan Good Governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan Public Good and Service disebut Governance (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut Good Governance (kepemerintahan yang baik). Sejalan dengan hal tersebut Governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik.

Good Governance adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu negara, termasuk Indonesia. Good Governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan

administrasinya bertanggung jawab terhadap publik (Santosa, 2008). Good Governance menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000

2.3.2. Prinsip-prinsip Good Governance

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan yang mana dalam pelaksanaannya diharapkan dapat dipertanggungjawabkan secara bersama-sama. UNDP, seperti dikutip oleh Sasmita (2011), mengajukan beberapa karakteristik good governance adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi (*Participation*). Setiap warga Negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi menjadi kunci keberhasilan masyarakat dalam komunikasi secara konstruktif.
2. Penegakan Hukum (*Rule of law*). Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh melakukan diskriminasi tuntut kepentingan individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan sebagai fundamen penegakannya untuk sebuah keadilan dan kemaslahatan.
3. Transparansi (*Transparency*). Transparansi untuk keterbukaan informasi. Setiap warga Negara mempunyai hak mengetahui segala bentuk informasi yang menjadi konsumsi publik. Informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan kontrol dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara Negara.
4. Responsif / Peduli (*Responsiveness*). Peka terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada sebagai bentuk pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah harus responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan sejatinya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. Konsensus Orientasi (*Concensus orientation*). *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam kebijakan maupun prosedur.
6. Keadilan (*Equity*). Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*). Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar

pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*Accountability*). Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*). Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

Dalam UU BUMN pasal 5 ayat (3) dan pasal 6 ayat (3) tentang tata kelola yang baik menjelaskan bahwa terdapat 5 macam prinsip-prinsip good governance yang harus dijalankan yaitu:

1. Keadilan (*fairness*)
2. Transparansi (*transparancy*)
3. Akuntabilitas (*accountability*)
4. Tanggung jawab (*responsibility*)
5. Kemandirian (*independence*)

2.4 Pelayanan Publik

2.4 1. Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah

melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah.

Amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan maksimal dan optimal merupakan harapan dan keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan, masyarakat tentunya akan merasa puas jika bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan tentunya harus dilakukan secara substantif.

Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan menjadi dasar untuk mewujudkan *Good Governance*. Pasal 5 UU. No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur yang memberikan layanan menjadi titik

penting dalam pelayanan publik. Dan kepuasan masyarakat tidak hanya berpatokan kepada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, tetapi dilihat juga dari aspek kebaikan dan etika dalam pelaksanaan pelayanannya.

2.4.2 Faktor Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita bagi masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *Good Governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standart operating procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administratif Negara, 2010).

1. Kepemimpinan (*leadership*)

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada ditangan pemimpin. Pemimpin juga merupakan kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Didalam sebuah organisasi pemimpin tidak hanya menjadi pengambil keputusan semata melainkan juga harus dapat menjadi *agent of change* didalam suatu organisasi. (Hayat, 2014). Sehingga secara pasti pemimpin dapat melakukan kontrol penuh terhadap jalannya roda organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi menjadi ujung tombak keberhasilan

dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu keberadaan pemimpin juga harus menjadi motivasi bagi para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan pelayanan. Komitmen dan keberanian dalam melakukan langkah alternatif dan pengambilan kebijakan juga harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Mempunyai rencana yang berorientasi pada masa depan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendorong untuk terus melakukan perubahan kearah yang baik adalah hal utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. (LAN, 2010).

2. Budaya Organisasi (*Organizational culture*)

Pelaksanaan pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun didalam organisasi tersebut. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi berjalan sesuai dengan visi, misi, tujuan atau strategi yang ada sehingga membentuk karakter organisasi. Budaya organisasi juga berkaitan dengan etika kerja. Yang dimana etika kerja harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin, dengan demikian hal itu akan membentuk karakter aparatur dalam memberikan pelayanan.

3. Faktor Kelembagaan

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan. Jika lembaga memiliki sistem dan tata kelola yang baik serta profesional, maka pelayanan yang akan diberikan juga akan optimal. Kebaikan pelayanan

tergantung bagaimana lembaga menerapkan peraturan dan ketentuan didalam organisasi. Faktor kelembagaan dalam hal ini adakah menyangkut dengan kewenangan dan organisasi. Siapa yang memiliki kewenangan dan berwenang maka ia dapat mempengaruhi kebijakan terhadap lembaga tersebut. Pelayanan publik akan baik jika organisasi yang dikelolanya menjadi baik. Kebaikan sebuah pelayanan akan berdampak besar pada organisasi secara kelembagaan.

4. Tata Kerja (*Standart Operasional Procedur*)

Tata kerja (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan akan baik jika SOP juga dilakukan dengan baik, karna SOP mengatur jalannya proses pelayanan sesuai yang diharapkan organisasi. Tata kerja mengatur jalannya proses pelayaan secara berkesinambungan dan juga mengatur standar prosedur dalam organisasi penyelenggara pelayanan terpadu sehingga pola kerjasama didalam organisasi dapat dibangun dengan baik.

5. Standar Pelayanan

Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN, 2010) meliputi standart waktu, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. LAN (2010) mendefinisikan bahwa

standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional.

6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan merupakan bentuk laporan dari masyarakat terhadap aparatir pemerintah dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan ruang seluas-luasnya untuk melaporkan atau memberi kritikan terhadap para pelayan publik. Tentunya pengaduan ini harus dilakukan dan dikelola dengan baik secara transparan. Hasil yang diharapkan dari pengaduan masyarakat ini adalah melihat bagaimana respon dan sikap para aparatur negara dalam menindaklanjuti laporan atau masukan yang diberikan masyarakat terhadap pelayan publik. Pengaduan masyarakat dapat diartikan sebagai bentuk kontrol masyarakat kepada pemerintahan untuk dapat melakukan evaluasi atau perbaikan yang lebih baik dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal lagi.

7. Pengendalian dan Evaluasi

Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang dapat membangun suatu organisasi. Artinya adalah, setiap proses atau bentuk pelayanan yang dilakukan harus terus dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan pada proses pelayanan. Pengendalian juga diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat baru bagi pegawai untuk terus melakukan evaluasi dalam memberi

pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penilaian masyarakat merupakan bagian dari pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan kebutuhan masyarakat juga harus dipenuhi dengan baik oleh pemerintah seperti sarana dan prasarana yang memadai. Sehingga ketika masyarakat berada dilingkungan pemerintahan akan merasa nyaman, aman dan tentram. Ruangan yang bersih dan wangi, fasilitas yang lengkap, ruang tunggu yang tertata dengan rapi merupakan faktor yang membuat masyarakat menjadi nyaman dan senang.

9. Penggunaan Teknologi Informasi

Penyediaan teknologi dan informasi merupakan bagian penting yang harus terus dibangun dengan baik oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah sebuah keharusan yang harus diterapkan pemerintah karna penggunaan teknologi dapat membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi dengan cepat, tepat dan lebih mudah.

10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan.. kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya. Sumber daya manusia yang terampil dan kompeten tentunya akan memberikan pengaruh yang baik dan bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya.

2.4.3 Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pastinya memiliki pelayanan publik sebagai dasar indikator untuk menilai hasil kinerja pemerintah, maka dari itu ada baiknya kita mengenal terlebih dahulu fungsi serta tujuan dari pelayanan publik tersebut.

1. Fungsi pelayanan publik

- Untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sebagaimana yang menjadi tugasnya sebagai administrator.
- menurut UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 dikatakan bahwa “untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat dikatakan baik jika meninjau pada kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk mensejahterahkan masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik, mudah serta murah kepada masyarakat guna mengembalikan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Jika pelayanan baik masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. “pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara memberikan pelayanan tersebut. Jika cara pemberian yang baik dijadikan sebagai fundamen dalam memberikan pelayanan publik,

menjadi keniscayaan penerimaan yang baik atau penilaian yang baik terhadap aparaturnya pelayanan publik”.

2.4.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam kualitas pelayanan dapat dinilai dari kedisiplinan aparaturnya dengan baik, keramah tamahan aparaturnya, kecekatan dan kesigapan aparaturnya, maka dapat dikategorikan menjadi sebuah kualitas pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat yang menggunakannya. Dari segi kualitaslah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan dan mensejahterahkan masyarakatnya. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas berikut ini:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.4.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik adalah suatu kewajiban kegiatan yang dapat memberikan kemudahan bagi setiap masyarakatnya sendiri dalam memperoleh kepuasan dari kinerja aparatur negara. Bentuk pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis atau barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

2.4.6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam pelayanan publik pemerintah harus lah memiliki pegangan prinsip dalam melayani masyarakatnya agar mendorong

penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan publik, seperti dalam keputusan MENPAN NO. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik dimana adanya transaksi antara pemberi layanan dan penerima pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. “Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan pra sarana, tersedianya sarana dan pra sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain”.

2.5 Penelitian Terdahulu

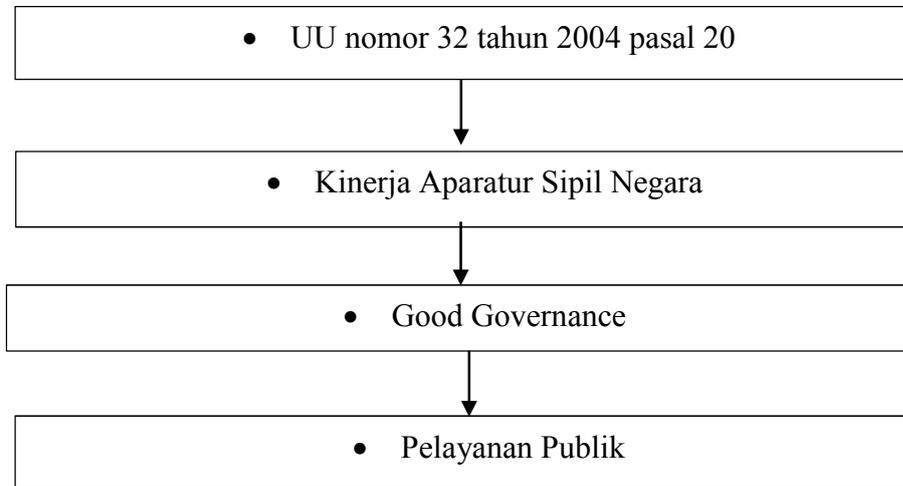
Tabel 2.1

No.	Nama peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Aji Ibrahim, 2019	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat	Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif	Orientasi pelayanan yang diberikan pihak kecamatan sudah baik pegawai telah bekerja dengan baik, jujur, dan terbuka terhadap masyarakat. Pegawai juga sudah sangat disiplin dalam hal waktu, dan hal bekerja dalam memberikan pelayanan. Kerja sama antara pegawai dan pimpinan camat juga sudah terlaksana dengan baik dan melaksanakan

				tugasnya dengan efektif dan efisien serta bertanggung jawab.
2.	Edi Darmawi, S.Sos., M.Si, tahun 2014	Analisis Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Perspektif Good Governance	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode analisis data yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif	Akuntabilitas pemerintahan sudah terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Responsibilitas aparat sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan masyarakat. Selain itu responsivitas aparat kelurahan nepal perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi agar pembinaan dan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dapat lebih ditingkatkan.
3.	Bill Christian Rondonuwu, Tahun 2017	Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Pera aparat pemerintah telah melaksanakan sistem Akuntabilitas dengan baik sesuai dengan mekanisme yang ada dan bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya masing-masing. Kinerja para aparaturn pemerintahan kelurahan Sedangkan sudah cukup baik

				dimata masyarakat namun masih menyisahkan kendala yang perlu diperbaiki seperti: kurangnya SDM, dan terbatasnya SDM yang berkualitas.
4.	Alwine Bastian Ambarita	Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif	Kinerja Aparatur pemerintah sudah terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya kesungguhan dari para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Aparatur Sipil Negara dan pelayan publik. Hubungan antara pegawai dan pimpinan camat juga sudah terjalin dengan baik dan harmonis. Yang perlu di evaluasi hanya kedisiplinan para pegawai dalam menjalankan tugas nya sebagai pelayan publik. Contoh: disiplin waktu dalam bekerja.

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1

Kerangka berpikir

Setiap ASN dibentuk bertujuan untuk mengembangkan suatu tugas dan tanggungjawab tertentu dengan diberikan sebuah kewenangan atau mandat untuk melaksanakan tugasnya, oleh karena itu setiap ASN diharapkan dapat membantu pimpinan tertinggi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawabkan mandat atau kewenangan tersebut melalui kinerja yang dituangkan para ASN tersebut. Maka dari itu disini ASN dituntut untuk dapat menunjukkan kinerjanya selama memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan termasuk bertanggungjawab dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa atau dikenal dengan istilah *Good Governance*.

Pemerintah sebagai pelaku utama pelaksana *Good Governance* ini dituntut untuk lebih transparansi dan lebih akurat dalam menjalankan tugasnya. *Good Governance* berpengaruh positif terhadap kinerja ASN dimana pemerintah daerah

yang melaksanakan prinsip Good Governance dengan baik akan memiliki kinerja yang baik juga sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat.

2.7 Defenisi Konsep

- a. Di Indonesia prinsip Good Governance tertuang dalam pasal 20 Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang wajib dijalankan dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- c. Good Governance diartikan sebagai konsep pemerintahan yang bersih, baik dan berwibawa. *Good* memiliki arti nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, kemandirian, aspek fungsional, serta pemerintahan yang efektif dan efisien.
- d. Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian memegang peran penting dalam sebuah penelitian, hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat bergantung pada metode yang digunakan. Adapun metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kualitatif dan diharapkan dapat membantu peneliti dalam menganalisa data dan fakta yang diperoleh di lapangan. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti sesuai dengan pendapat.

Dengan metode yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan apa yang akan diteliti untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sedang menjadi pokok permasalahan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana dilaksanakannya penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Sinembah Tanjung Muda Hulu, Kabupaten Deli Serdang.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut yaitu peneliti tertarik membahas bagaimana kinerja para pegawai ASN dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dan melihat seberapa berhasil pemerintah kecamatan mewujudkan Good Governance dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya.

3.3 Informan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, maka dalam penelitian ini tidak dikenal adanya sampel melainkan informan. Hal ini dibutuhkan untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang dibahas. Informan peneliti adalah seorang narasumber yang memiliki informasi dan memahami mengenai objek penelitian tersebut.

- a. Penulis menggunakan beberapa informasi dalam penelitian ini yaitu: Informasi kunci ,mereka yang mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam permasalahan yang akan diteliti, Informan Kunci: Budiman Sembiring S.Sos selaku Bapak camat di STM Hulu.
- b. Informan Utama, mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama: Seluruh pegawai Aparatur pemerintahan kantor camat STM Hulu sebanyak 17 orang.
- c. Informan tambahan, mereka yang dapat memberikan informasi tambahan sesuai dengan yang akan diteliti oleh penulis. Informan tambahan : yaitu masyarakat yang datang ke kantor camat STM HULU.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk membatasi penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Data yang telah dikumpulkan dan diperoleh akan menjadi bahan untuk mendukung terlaksananya proses penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Penerapan itu digunakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan secara bebas dan bersifat mendalam yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada narasumber.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen yang relevan atau pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Dapat berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

c. Materi atau Audiovisual

Teknik ini adalah teknik pengumpulan data melalui bentuk foto saat wawancara, rekaman suara saat wawancara.

3.5 Analisis Data

Analisis Data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis dalam penelitian ini adalah

- Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

- Menganalisis lebih detail dengan mengcoding data. Coding merupakan proses mengelola materi/ informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan kalimat/ paragraf.
- Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis
- Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
- Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/ laporan kualitatif.
- Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini? Akan mengungkap esensi dari suatu gagasan.